Portifolio

Marlon
GRAMACHO



Introdução



Este portfólio destaca minha habilidade em comunicação direta com clientes, que gerou captação de novos clientes e fidelização em rotinas administrativas. Com foco em suporte, atendimento via WhatsApp e prospecção, utilizei CRM, WhatsApp Business e estratégias personalizadas para alcançar resultados.



Suporte ao Cliente em E-commerce

Período: Jan/2023 - Mar/2023
Contexto: Loja online de eletrônicos (equipe de 5).

Objetivos:

- **Reduzir o tempo de resposta em 50%.**
- **Aumentar a satisfação do cliente (NPS) por meio de comunicação personalizada.**
- **Captar novos clientes através de indicações.**

Ações:

- **Implementada comunicação direta e personalizada com clientes via chat e e-mail.**
- **Utilizado o Zendesk para gerenciamento eficiente de tickets e treinamento da equipe em comunicação empática.**
- **Ajustadas as respostas com base em feedbacks recebidos para melhorar a experiência do cliente.**

Resultados

Tempo de resposta caiu de 24h para 6h.

NPS subiu de 7.2 para 9.0.

15% mais clientes captados por indicações.



Atendimento via WhatsApp

Período: Mai/2024 - Ago/2024
Contexto: Agência de consultoria (200+ clientes).

Objetivos

- Usar WhatsApp como canal principal.
- Converter 30% dos prospects com comunicação direta.
- Reduzir churn em 15%.

Ações

- Atendi clientes via WhatsApp, personalizando mensagens.
- Configurei bots (ManyChat) com follow-ups pessoais.
- Integrai com HubSpot para rastrear interações.





Resultados

35% de conversão de prospects.

Churn reduzido em 20%.

30 novos contratos via WhatsApp.

Prospecção para Startup de SaaS

Período: Set/2024 - Mar/2025
Contexto: Startup de software (equipe de 3).

Objetivos

- **Prospectar 500 leads qualificados.**
- **Converter 25% em clientes.**
- **Otimizar funil com comunicação estratégica.**

Ações

- **Contatei prospects via LinkedIn/WhatsApp com mensagens personalizadas.**
- **Gerenciei leads no Trello/Google Sheets.**
- **Apoiei vendas com insights de comunicação.**



Resultados

650 leads prospectados, 70% qualificados.

28% convertidos (182 clientes).

Receita trimestral cresceu 40%.



Feedbacks

"”Atuou na prospecção de novos clientes e conseguiu interagir com aqueles que estavam sem resposta. Me ajudou bastante no preenchimento de planilha dos meus clientes. Ótimo profissional“



Feedbacks

“Eu estava com dúvidas sobre a entrega do meu pedido e entrei em contato pelo chat. Fui atendida rapidamente, em menos de 6 horas, e a resposta foi tão clara e amigável que me senti muito bem cuidada. Marlon resolveu meu problema de forma direta e ainda sugeriu acessórios compatíveis com meu produto, o que me levou a comprar novamente e indicar a loja para amigos. O atendimento foi excepcional!”



Feedbacks

“Entrei em contato com a agência pelo WhatsApp para entender melhor os serviços de marketing digital. A resposta inicial foi automática, mas logo recebi uma mensagem personalizada de **Marlon**, que entendeu exatamente o que eu precisava. A conversa foi fluida, com explicações simples e exemplos práticos. Isso me convenceu a contratar o serviço, e a atenção contínua pelo WhatsApp fez toda a diferença. Recomendo fortemente!”





Feedbacks

"Recebi uma mensagem de Marlon pelo LinkedIn, e o que me chamou atenção foi como ele parecia conhecer as dores da minha empresa. Durante nossa conversa por WhatsApp, ouviu atentamente e apresentou uma solução que fazia sentido para nós. A abordagem foi profissional, mas ao mesmo tempo acessível, o que nos deu confiança para fechar o contrato. A startup ganhou uma cliente fiel graças à comunicação clara e dedicada!"

Obrigado

Entre em contato!

Contrate-me para transformar sua comunicação com clientes em resultados: mais conversões, fidelização e crescimento!

Marlonvitor56@gmail.com

(71)98186-0858

1 March 2024